



## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

## Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6	Kortere ventetid. Vi andre har en hverdag der også er stram.	I høj grad
9	Det var lidt hårdt at ende med at faste i 12 timer, fordi der var så mange akutte operationer. Ville hellere have ventet med at dukke op. Skulle møde [om morgenen] og kom ikke til før [efter middag].	I høj grad
13	Fin som altid.	I meget høj grad
15	I Aarhus er de meget søde og hjælpsomme.	I høj grad
22	Synes altid jeg får en rigtig god og kompetent modtagelse, når jeg hvert andet år er til kontrol på ambulatoriet.	I meget høj grad
35	Da jeg har være flere gange til tjek i oktober efter operation af fod (gips bagefter), har jeg forskellige oplevelse deraf. Fik en akut tid [midt oktober] [pga.] gener i fod. Rigtig flot behandling. Læge NN bestemmer at fastholde den faste tid [slut oktober]. [Slut oktober] viste [det sig] så, da jeg kom, at jeg ikke havde en tid den dag. Altså slettet. Blev presset ind. Fik skiftet Gipsen. Trådende blev ikke fjernet, forsat lidt hævelse. Ok. Bestemt ny tid 4 uger. Hjemme. Efter 10 dage ingen oplysning på Borger.dk (Journalen). Ingen ny tid. Plejer at komme i løbet de første par dage efter tjek. Jeg kontaktede både support og E-ambulatoriet angående mit manglende oplysninger. Et par dage efter lå en ny tid på E-boks til [midt december]. Ok. Fik svar på manglende journaloplysninger fra [slut oktober]. Da jeg blev presset ind, fik slettet tid, personalet havde mange pressede opgaver [på flere afdelinger], og fordi lægen havde andre opgaver, havde den ene personale ikke fået skrevet journal og bestilt ny tid.	I nogen grad

## Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
35	Angående min fodoperation og med planer fra før operation, får at vide: ikke støtte på foden i op til 12 uger... Efter operation får jeg et gangstativ og en badebænk tilbudt, havde selv krykker, som jeg havde fra sidste operation. Jeg bad om en lånekørestol, dette blev afvist. Dette synes jeg er meget for dårligt, den vil jo blive afleveret tilbage efter brug. Gangstativet er meget hårdt at bruge, da det giver bump ved hvert "skridt", der tages og giver et jag i foden. Jeg har slidt i mine skulder også. Undrer mig også, at man får krykker, som ikke skal afleveres tilbage, godt nok koster de kun ca. 75 kr., men tænk hvor mange stokke der gives hver dag. De kunne bruges på en kørestol til patienten, som ikke må gå eller støtte på foden op til 3 måneder. Fysioterapeuten fortalte, at det ikke kunne betale sig at indkalde de krykker, men de indkalder jo badebænk, gangstativ, toiletførhøjer osv.	I nogen grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
17	Dårlig information hvis der opstod problemer.	I nogen grad
26	Det tager alt for lang tid.	Slet ikke
35	Tiden var blevet slettet [] uden besked. Jeg mødte op og blev presset ind. Ingen notater i journalen fra den [fornævnte dato]. Ingen ny tid på e-Boks fra [fornævnte dato]. Ingen lånekørestol.	I nogen grad

## Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
13	De har passet deres arbejde til perfektion.	I meget høj grad
17	Det var godt, at personalet var søde og imødekommende. Der var dårlig information, hvis der skulle opstå problemer efter behandlingen med evt. skift af forbindelse eller pleje af operationsområdet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
29	Jeg har fået den bedste behandling af personalet og af lægen i ambulatoriet. Betyggende og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Bedre information om sygdomsforløb i forhold til hvornår man kan begynde at arbejde, eller bare hvornår kroppen kan klare de forskellige ting f.eks. gå, cykle, stå op i ti minutter osv.. [Kommunikation og information]	I høj grad
35	Da min situation, har stået på i snart tre år [] med en [] skade. Brækket skinneben og lægben. Efter mange klager fra foden, blev det først opdaget og taget alvorligt i mine klager et år efter at flere ledbånd også var gået dengang. Da dette blev opdaget, en stor lettelse, svar på mine klager. Blev reopereret [om sommeren] 2016, som mislykkedes, dårlig ophedning. Ny re- re- operation i [efteråret] 2017. Herfra har det været super godt. Den akutte tid [i efteråret] pga. halssmerter og svien i dette område. Heldigvis ikke noget, nok indtørret blod i trådende, der generer. Ellers synes jeg generelt, at jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad